

Ciudad de México, a 19 de enero de 2023.

CURRICULUM VITAE

Celie Aarón Chávez Luna

Datos Academicos

Escuela: Universidad ESDIE
Fecha de inicio: Agosto 2019
Fecha final: Diciembre 2022
Nombre de estudio: Contabilidad y Finanzas

Nivel académico: Universitaria Completa
Fecha de inicio: agosto 2001
Fecha final: marzo 2008
Nombre de estudio: Ingeniero Matemático
Institución: Escuela Superior de Física y Matemáticas

Curso: Seminario de Negocios
Fecha de Inicio: febrero 2007
Fecha final: diciembre 2007
Institución: Unidad Politécnica para el Desarrollo y la Competitividad
Empresaria

Curso: Operación de Microcomputadoras
Fecha de Inicio: julio 2009
Fecha final: julio 2011
Institución: Centro de Computación Profesional de México
Licenciatura: Contabilidad y Finanzas



Fecha de Inicio: mayo 2018

Fecha final: -

Institución: Escuela Superior de Desarrollo e Innovación Empresarial

Empleo deseado

Tipo de trabajo que esta buscando: Tiempo Completo Lunes -Viernes

Áreas de interés: Análisis de Datos

Áreas de interés: Estadística

Áreas de interés: Contabilidad

Idiomas

Idioma (1): Inglés

Hablado: 60 %

Escrito: 50 %

Comprensión: 70 %

Idioma (1): Portugués

Hablado: 70 %

Escrito: 70 %

Comprensión: 90 %

Experiencia profesional

Nombre de la Empresa donde trabajo: Atento Servicios S.A. de C.V.

Giro de la Empresa: Servicios

Fecha de inicio: Agosto 2010

Fecha final: Vigente

Puesto que desempeñaba: Televendedor, Calidad Interna, Agente de Calidad, Reporteria Operación, Back Office Calidad.

Descripción de funciones y logros:

Back Office y Administrador Verint (Actualmente): Recibir las bases de los Agentes de Calidad y limpiarlas para obtener los errores de cada evaluado y así cargarlos a los reportes para ser actualizados enviándolos a los jefes correspondientes de cada servicio siendo estos de atención a clientes, ventas, cobranza. Trasladar los parámetros y motivos de evaluación al aplicativo el cual será por el que los agentes de calidad estén evaluando y así de haber alguna modificación o creación estaré realizando los ajustes necesarios para su uso.

Implementar un cronograma para el área de calidad de la programación y envió tanto de bases como reportes para una mejor planeación y entendimiento entre los servicios. Coordinar a los coordinadores para realizar los cambios al cronograma de acuerdo con las prioridades de los clientes para su entrega.

Back Office: Realizar reportes del servicio para los clientes y apoyar con bases y lay out para las distintas áreas para la optimización en el llenado para su entrega, crear reportes directamente solicitados por el cliente al igual el coordinador para mostrar los resultados.

Reportes Operacionales: Crear reportes donde se muestran los resultados, así como los indicadores principales de las distintas áreas dentro del servicio, así como la creación de bases que se utilizaran para realizar dichos reportes.

Agente de Calidad: Realizar la reporteria donde se muestra los resultados de los monitoreos realizados por los agentes de calidad y mostrar áreas de oportunidad de la operación. Posteriormente realizar monitoreos y retroalimentaciones a los operadores, así como llevar a cabo calibraciones entre los distintos departamentos.

Calidad Interna: Revisar los expedientes capturados por los televendedores y calificarlos dependiendo si cometieron algún error en ellos, al igual que controlar en el tiempo de captura de expedientes del televendedor y agilizar los expedientes que para su captura de los televendedores.

Nombre de la Empresa donde trabajó: Grupo Bancario Inbursa

Giro de la Empresa: Servicios

Fecha de inicio: febrero 2007

Fecha final: septiembre 2007

Puesto que desempeñaba: Asesor Financiero

Nombre de la Empresa donde trabajó: Instituto Electoral del Estado de México

Giro de la Empresa: Org. No Gubernamentales

Fecha de inicio: febrero 2009

Fecha final: abril 2009

Puesto que desempeñaba: Capacitador

Motivo de la separación: Por motivos de seguridad en el área laboral.

